

Nordlicht IT-Service: der Bestand und die Aufgabe

Die Nordlicht IT-Service GmbH ist erfunden; Ähnlichkeiten mit bestehenden Betrieben sind zufällig. 9 Mitarbeiter, Flensburg, zertifiziert seit 2023. Zeitpunkt der Übung: Januar 2027, Umstellung auf ISO 9001:2026.

Elf Verfahrensanweisungen aus dem Mustersatz (Stand 2023-04)

Nr.	Titel	Kurzinhalt
VA-01	Managementbewertung	Beschreibt Eingaben/Ergebnisse nach 9.3 in Prosa
VA-02	Internes Audit	Auditprogramm, Auditor, Bericht – allgemein
VA-03	Korrekturmaßnahmen	Ursache, Maßnahme, Wirksamkeit – allgemein
VA-04	Beschaffung	Lieferantenauswahl, Bestellung, Wareneingang
VA-05	Kundenbezogene Prozesse	Anfrage, Angebot, Auftragsprüfung
VA-06	Dienstleistungserbringung	„Die Dienstleistung ist gemäß Auftrag zu erbringen“
VA-07	Lenkung von Dokumenten	Freigabe mit Unterschrift auf Deckblatt, Verteilerliste
VA-08	Lenkung von Aufzeichnungen	Aufbewahrung 10 Jahre pauschal
VA-09	Schulung	Jährlicher Schulungsplan, Wirksamkeitsbewertung
VA-10	Prüfmittel	Kalibrierung aller Prüfmittel jährlich (es gibt keine)
VA-11	Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen	Sperrung, Kennzeichnung, Sonderfreigabe (für IT-Service unpassend)

Was es außerdem gibt

Dokument	Inhalt
Handbuch, 13 Prozessblätter (2026-01)	F1 Managementbewertung, F2 Risiken/Chancen, F3 Internes Audit, F4 Maßnahmen, F5 Schulung; W1 Projektauftrag, W2 Wartung und Support (Ticket → Lösung → Rückmeldung); U1 Einkauf, U2 Wareneingang, U3 Kundenzufriedenheit, U4 Reklamation, U5 Lieferantenbewertung, U6 Wartung Fahrzeuge und Systeme
Ticketsystem	Pflichtfelder Kunde, Thema, Priorität (1–3), Status; keine Regel, wann welche Priorität; Reaktionszeiten nur im Kopf der GF
Qualifikationsmatrix	Techniker 1–5 je Themengebiet; Spalte „Ticketsystem“ ohne AA-Nummer
Störung 14.07.2026	Cloud-Anbieter 09:40–14:50 aus; drei Kunden riefen selbst an; Reklamation R-2026-04 „Wir hätten das von Ihnen erfahren müssen“
Letztes Audit	Nebenabweichung: VA-07 beschreibt Unterschriftenverfahren, das nicht praktiziert wird

Aufgabe (60 Minuten)

Prüfpunkt

- ☐ Elf VA sortieren: behalten – ins Prozessblatt – streichen; je ein Satz Begründung
- ☐ AA „Ticket anlegen und priorisieren“ schreiben (Vorlage 03): Schritte, Prioritätsstufen mit Reaktionszeiten, Was-tun-wenn
- ☐ VA „Störungsinformation an Kunden“ schreiben (Vorlage 02): Zweck, Geltung, Ablauf mit Zeiten, Verantwortung, Nachweis
- ☐ Beide in die Dokumentenliste eintragen (Download 06), Streichliste füllen